

### Antecedentes

El servicio de retransmisión de video (VRS, por sus siglas en inglés) es una forma del servicio de retransmisión de telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) que permite que las personas con discapacidades auditivas que utilizan el lenguaje de señas americano (ASL, por sus siglas en inglés) se comuniquen con los usuarios del teléfono de voz mediante un equipo de video, en lugar de un texto escrito. El equipo de video comunica al usuario del VRS con un operador del TRS – llamado “asistente de comunicaciones” (CA, por sus siglas en inglés) – de tal forma que el usuario del VRS y el CA puedan verse y comunicarse entre sí en una conversación de señas. Debido a que la conversación entre el usuario del VRS y el CA fluye mucho más rápido que una llamada del TRS de texto, el VRS se ha transformado en una forma popular del TRS.

### Cómo funciona el VRS

El VRS, como otras formas del TRS, permite que las personas sordas o con dificultades auditivas se comuniquen a través del sistema telefónico con personas que pueden escuchar. El que llama por el VRS, usando una televisión o una computadora con una cámara de video y (generalmente) una conexión de Internet de banda ancha (alta velocidad), se comunica con el CA del VRS, quien es un intérprete calificado del lenguaje de señas. Se comunican entre sí con el lenguaje de señas a través de un enlace de video. El CA del VRS hace entonces la llamada con la persona que el usuario del VRS desea llamar. El CA del VRS retransmite la conversación ida y vuelta entre las personas – en lenguaje de señas con el usuario del VRS y por voz con la persona a quién se llamó. No se involucra ninguna transcripción ni texto. Un usuario del teléfono de voz puede también iniciar una llamada de VRS llamando a un centro de VRS, usualmente usando un número gratuito.

Se puede comunicar con el CA del VRS por el sitio de internet del proveedor del VRS o a través el equipo de video conectado a la televisión. Actualmente, más de media docena de proveedores ofrecen el VRS. Como cualquier llamada del TRS, el VRS es gratuito para el que llama. Los proveedores del VRS son compensados en sus costos por el Fondo Interestatal del TRS, mismo que la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) supervisa.

### Beneficios del VRS

El VRS se ha vuelto rápidamente un servicio muy popular. Ofrece varios beneficios no disponibles en otras formas de TRS a base de texto:

- El VRS permite que los sordos y las personas con dificultades auditivas, se comuniquen en su idioma nativo, el ASL, en lugar de tener que escribir lo que desean decir.
- Ya que los consumidores que utilizan el VRS se comunican en el lenguaje de señas, pueden expresarse más integralmente mediante expresiones faciales y el lenguaje corporal, lo cual no puede expresarse en un texto.
- Una llamada del VRS fluye en ambos sentidos como sucede en una conversación telefónica entre dos personas que se escuchan. Por ejemplo, las personas se pueden interrumpir, lo cual no pueden hacer con una llamada del TRS usando el TTY (teléfono de texto) (donde las partes tienen que turnarse para comunicarse con el CA).
- Ya que la conversación fluye más naturalmente en ambos sentidos entre las partes, es mucho más rápida que con el TRS a base de texto. Como resultado, la misma es más corta con el VRS que con otras formas del TRS a base de texto.

(Sigue) →



- Las llamadas del VRS pueden realizarse entre los usuarios del ASL y las personas que pueden escuchar y hablar ya sea el inglés o el español.

### Qué deben saber los consumidores

El VRS es diferente de otras formas del TRS en dos maneras muy importantes: (1) la conversación entre el usuario del VSR y el CA se realiza por un enlace de video y lenguaje de señas, en lugar de un texto escrito; y (2) el servicio depende del Internet, más que en un sistema telefónico, para la conexión entre el usuario del VRS y el CA. Es un servicio relativamente nuevo y a diferencia de otras formas de TRS, no es obligatorio. Entre algunas cosas que debe saber están:

- Se prohíbe el trato preferencial de llamadas. Los proveedores del VRS (y el TRS) deben manejar las llamadas en el orden en que son recibidas. No pueden contestar las llamadas de ciertos consumidores o ciertos lugares en forma selectiva.
- A diferencia de algunas otras formas de TRS, es posible que el CA del VRS no pueda ofrecer o manejar algunos servicios de llamadas, como son las llamadas asistidas por operadora y las llamadas al 900 (pago por llamada).
- Para las llamadas de emergencia (por ejemplo, llamadas a los bomberos o el departamento de policía), es posible que un CA del VRS no pueda enlazar automáticamente la llamada al proveedor adecuado del servicio de emergencia o saber la ubicación del que llama. El TRS y el VRS no deberán usarse para llamadas de emergencia. Las llamadas de emergencia deberán hacerse marcando directamente el 911 en un TTY usando la red telefónica normal.
- Las normas del TRS no exigen que escoja o use únicamente un proveedor del VRS. Puede usar cualquiera de los proveedores diferentes del VRS.
- El aceptar el equipo del VRS de un proveedor no le impide usar otro proveedor del VRS en otro equipo que usted pudiera tener.
- Es posible que el proveedor del VRS no pueda instalarle el equipo del VRS de tal forma que su conexión de internet trabaje únicamente con ese equipo del proveedor, a menos que usted esté de acuerdo expresamente con esto.
- Es posible que los proveedores del VRS (y TRS) no puedan ofrecerle incentivos financieros por usar su servicio o para hacer más llamadas o llamadas más largas por el VRS (o TRS)
- No es lo mismo el VRS que la interpretación remota por video (VRI, por sus siglas en inglés), que es el uso de un intérprete localizado en un lugar remoto a través de una conexión de video cuando dos personas están juntas y necesitan un intérprete. Es posible que el VRS no pueda usarse en dichas circunstancias. El VRS es un tipo de llamada telefónica; si dos o más personas que están juntas, necesitan un intérprete, el uso del servicio de VRI es compensable por el fondo del TRS interestatal.

### Velocidad de respuesta y requisitos de 24 horas/7días para el VRS

La FCC ha adoptado nuevas normas para mejorar el VRS, las cuales establecen los requisitos de velocidad de respuesta para el VRS y exigen que el servicio se ofrezca 24 horas al día y siete días de la semana. Estos requisitos se aplicarán en diferentes fases que son las siguientes:

(Sigue) ↑  
→

(Sigue)  
→



- Para el 1º de enero de 2006, los proveedores del VRS deberán contestar 80 por ciento de todas las llamadas del VRS en 180 segundos;
- Para el 1º de julio de 2006, los proveedores del VRS deberán contestar 80 por ciento de todas las llamadas del VRS en 150 segundos; y
- Para el 1º de enero de 2007, los proveedores del VRS deberán contestar 80 por ciento de todas las llamadas del VRS en 120 segundos.

### Cómo presentar una queja

Si piensa que un proveedor está violando las normas de la FCC o que ha sido sujeto a cualquier práctica impropia en relación con el TRS o el VRS, puede presentar una queja por escrito a la FCC.

Su carta deber incluir su nombre, dirección, número de teléfono o de TTY donde se le puede localizar en días hábiles, y el nombre del proveedor involucrado en su queja. También deberá proporcionar tanta información como la siguiente:

(Sigue) ↑  
→

- Una explicación de las circunstancias que lo llevaron a la queja;
- Los nombres y números telefónicos de todos empleados del proveedor con los que habló para tratar de resolver la queja;
- Las fechas cuando habló con los empleados; y
- Cualquier otra información que pueda ayudar a la FCC a procesar su queja.

Envíe su queja por correo ordinario a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints  
Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, DC 20554

Para presentar su queja electrónica vaya a <http://www.fcc.gov/cgb/spanish475.doc>. Puede presentar su queja por correo electrónico en [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov) o enviarla por fax al 1-866-418-0232.

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en <http://www.fcc.gov/cgb/contacts> para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

07/08/05\*

